

ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN DENAI

Anuar Sadat
Universitas Islam Sumatera Utara
anuar.sadat@fisip.uisu.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent of the performance of the district apparatus in providing public services based on the following indicators; tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research location is Denai Medan District Office and uses quantitative descriptive methods that involves a research population consisting of all office employees totaling 42 (forty two) people. The results showed that respondents with the five indicators mentioned were related to the quality of service performance, and it showed the following percentages; the largest percentage is related to service reliability with an average of 88.57% and is a very satisfying category, followed by the second, which is related to responsiveness of 86.50% and is a very satisfying category. While the third place is about real service, which is 83.68% included in the very satisfying category. Furthermore, the fourth rank is related to service guarantee with a value of 80.35% and is a satisfactory category. The fifth is related to empathy services which is 70.24% in the satisfactory category.

Keywords: *Apparatus, district, performance, public service.*

1. PENDAHULUAN

Kinerja merupakan besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban.

Dalam perspektif pelayanan publik maka bagaimana kinerja organisasi dapat melayani dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik melalui *sipil service* dan *public service*, yang merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Artinya

kepada masyarakat diberi kebebasan untuk memenuhi sebahagian besar kebutuhan akan barang dan jasa yang bersifat mekanisme pasar baik melalui sistem *entepreneurship* maupun sistem privatisasi dalam suatu kerjasama kemitraan dengan pemerintah. Sedangkan pemenuhan hak-hak sipil dan politik merupakan monopoli pemerintah, tidak dapat diprivatisasikan atau dikontrakkan kepada swasta dan masyarakat umum.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kecamatan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Hal ini bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan informasi dan komunikasi yang diwarnai dengan system digitalisasi.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku, sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan 4 (empat) tujuan yaitu: a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada era reformasi dan otonomi daerah sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintahan pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah desa dan kelurahan.

Pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan era reformasi dan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah (kecamatan) dengan baik dan berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Sementara sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah atau kecamatan untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi,

termasuk perubahan global yang terjadi diberbagai bidang kehidupan masyarakat.

Implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini, telah terjadi perubahan mendasar menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi pemerintah kecamatan. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, bahwa kecamatan tidak lagi sebagai wilayah administrasi pemerintah tetapi kecamatan berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam rangka asas desentralisasi. Dengan kata lain kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota terdepan dalam penyelenggaraan urusan otonomi daerah (pemerintahan daerah) dalam melaksanakan pelayanan publik.

Keberadaan aparatur kecamatan sebagai perangkat daerah, aparatur kecamatan dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota. Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota.

Birokrasi kecamatan menempati posisi yang penting dalam melaksanakan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan di daerah dalam lingkungan kecamatan tersebut. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu, tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknis, termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang prima (excellent service) kepada masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada Bab IV tentang Kedudukan, Tugas, dan Wewenang pada pasal 15 ayat (1) huruf g bahwa Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi pelaksanaan bagi pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Permasalahan dari implementasi pelayanan publik di kecamatan adalah bagaimana setiap aparatur pemerintah kecamatan dapat bekerja dengan optimal dan berkualitas. Karena indikator keberhasilan dari kerja pemerintah adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Besarnya kinerja aparatur pemerintahan kecamatan sesuai dengan Visi Kecamatan, yaitu: “Kecamatan medan Denai nyaman, peduli, pelayanan prima, berdaya saing tinggi, serta profesional dalam mewujudkan Medan sebagai kota metropolitan, khususnya Kecamatan Medan Denai”.

Kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana dan prasarana fasilitas pendukung yang tersedia. Dari hasil pengamatan awal penulis pada Kantor Kecamatan Medan Denai, faktor-faktor yang terkait dengan kinerja aparatur kecamatan kondisi yang ada yakni di kantor kecamatan hanya didukung oleh 42 orang pegawai dimana 34 orang berstatus aparatur sipil negara dan 8 orang pegawai honor. Tingkat pendidikan dari 34 aparatur sipil negara, 1 orang berpendidikan S2, 18 orang S1, 3 orang akademi dan 11 orang berpendidikan SLTA. Sementara itu sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan tugas masih minim. Kondisi ini tidak seimbang dengan jumlah penduduk Kecamatan Medan Denai 184.648 jiwa (Data dari Seksi Pemerintahan Kecamatan Medan Denai April 2016) dengan 6 Kelurahan.

Uraian di atas menunjukkan bahwa di satu pihak aparatur pemerintah kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan publik secara prima sesuai dengan harapan, tuntutan dan

kebutuhan masyarakat, namun di lain pihak faktor-faktor yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan belum signifikan.

Bertolak dari kenyataan tersebut perlu kiranya dilakukan analisis tentang kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan analisis kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai. Dengan kata lain rumusan identifikasi masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik dilihat dari segi: wujud (*tangibe*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

2. METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui kinerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Medan Denai, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Administrasi mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2011).

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikannya dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisa data juga menggunakan Skala Likert untuk memudahkan analisa pertanyaan yang diajukan kepada Responden (Sugiono, 2011).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

Beberapa pendapat tentang kinerja, yang dikemukakan adalah bahwa kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* (Masana, 2012). Selanjutnya, Bernardin dan Russel dalam Masana (2012) memberikan definisi *performance* atau kinerja sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diproduksi dari fungsi-fungsi jabatan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil kerja *output* dari suatu proses (konversi) tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber daya (*resources*), data dan informasi, kebijakan, dan waktu tertentu yang digunakan disebut sebagai masukan (*input*), dan umpan balik (*feedback*) sebagai komentar dari konsumen atas *output* yang didistribusikan.

Selain itu berkaitan dengan pengukuran terhadap hasil kerja atau hasil akhir pengukuran kinerja adalah informasi tentang kinerja, apakah kinerja individu, kinerja kelompok atau unit dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kejelasan informasi tentang hal-hal yang akan diukur baik bagi individu, kelompok maupun organisasi secara keseluruhan haruslah menjadi kesepakatan bersama. Terkait dengan hal ini, oleh Bacal (2001) dalam Masana (2012) menyatakan bahwa sukses dan kurang suksesnya organisasi dalam mencapai kinerjanya diklasifikasikan dalam dua faktor:

a) Faktor-faktor individual

Faktor individual adalah semua faktor yang bersumber dari individu pegawai termasuk pimpinan. Sebagai contoh; tingkat memotivasi, komitmen, keahlian, pengetahuan.

b) Faktor-faktor sistem

Faktor-faktor sistem yaitu semua faktor yang berada dan bersumber di luar kendali para pegawai secara individual. Sebagai

contoh; prosedur kerja yang buruk, organisasi yang gemuk, komunikasi yang jelek, prasarana dan sarana yang kurang memadai.

Menurut Lovelock (1992) dalam Hardiyansyah (2011) dalam Bukuya Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa Kinerja Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: wujud (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Untuk mengetahui seberapa besar kinerja pegawai di kantor Kecamatan Medan Denai dalam memberikan pelayanan publik (prima), maka penulis memilih 5 (lima) indikator kinerja yang dikemukakan oleh Lovelock (1992) sebagaimana telah dikemukakan Hardiyansyah (2011) yaitu meliputi; berwujud (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Hasil dan analisis dari penelitian berdasarkan indikator kinerja yang dihasilkan ditetapkan dalam bentuk prosentase dari jawaban yang diberikan maka:

- 1) Wujud (*tangibel*) dari pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Medan Denai sesuai dengan hasil analisis dikategorikan sangat baik/sangat positif menduduki besaran presentase yang ke 3 (tiga) dari urutan indikator penelitian dari lima indikator penelitian. Hal tersebut dapat dilihat dari personality yang berpenampilan sopan dan bersahaja, disiplin, kenyamanan tempat, kemudahan dalam akses dan proses pelayanan, serta tersedianya alat bantu yang handal dalam pelayanan. Presentase wujud (*tangibel*) tertinggi menunjukkan rata-rata 83,68 % katagori sangat memuaskan, dengan skor rata-rata 4,14 kategori baik/positif.
- 2) Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan, kecermatan, kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan berupa komputer dan perangkat digital. Presentase Reliability menunjukkan presentase tertinggi dengan rata-rata 88,57 % kategori sangat memuaskan, dengan skor rata-rata

4,15 dan masuk ke dalam kategori memuaskan/baik/positif. Hasil presentase *reliability* merupakan urutan pertama (I) dari lima indikator yang diteliti.

- 3) Ketanggapan (*responsiviness*), bahwa kemauan pegawai/aparatur kecamatan untuk membantu konsumen/pelanggan dengan respon yang baik, cepat, tepat dan cermat dalam pelayanan. Presentase *responciviness* tertinggi menunjukkan rata-rata 86,50 % kategori sangat memuaskan, dengan skor rata-rata 4,28 dan masuk ke dalam kategori memuaskan/positif/baik. Engan demikian presentase *responsiviness* menempati urutan ke 2 (dua) dari lima indikator yang diteliti.
- 4) Jaminan (*assurance*), adanya standar operasional prosedur yang menjadi jaminan dalam pelayanan terkait dengan biaya, waktu dan legalitas pelayanan. Presentase *assurance* tertinggi menunjukkan rata-rata 80,35 % dengan kategori sangat memuaskan, dan skor rata-rata mencapai 4,77 dalam kategori memuaskan/positif/baik. Hasil presentase *assurance* menempati urutan ke 4 (empat) dari lima indikator yang diteliti.
- 5) Empati (*empathy*), bersikap adil dan bertanggung jawab dengan mewujudkan pelayanan yang mendahulukan pemohon, melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun tidak diskriminatif dan menghargai pemohon/pelanggan. Presentase *empathy* tertinggi menunjukkan rata-rata 70,24 % kategori memuaskan, dengan skor rata-rata 4,55 kategori memuaskan/positif/baik. Hasil presentase *empathy* menempati urutan ke 5 (lima) dari lima indikator yang diteliti.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa mengenai kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai dengan berbagai indikatornya, yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empahaty*) dapat dikatakan sangat memuaskan/sangat positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. 2006. *Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan Daerah*. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Buchori, Zainun. 1995. *Administrasi dan Manajemen Kepegawaian Pemerintah Negara Indonesia*. PT Gunung Agung, Jakarta.
- Budiono, B. 1999. *Pelayanan Prima*. Yayasan Kawula Indonesia. Jakarta.
- Ismail, M dan Saiful Arif. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Hasibuan, Malayu SP. 1997. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintahan)*. Fokus Media. Bandung.
- Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS. Bandung.
- Mudrajad. 2004. *Otonomi & Pembangunan Daerah (Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang)*. Erlangga. Jakarta.
- Pariata, Westra. 1983. *Manajemen Pembangunan Daerah*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Putra, Muslimin B. 2002. *Menuju Administrasi Negara Madani*. Debut Press-Cepsis. Yogyakarta.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.*
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan*
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.*
- Republik Indonesia, Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.*
- Riduan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sadu. Fernandes. 2015. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. IPDN PRESS, Bandung.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dan Good Corporate Governance*. Mandar Maju.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2009. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineke Cipta. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. PT Grasindo. Jakarta.
- Wijaya, 2009, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonomi*. Jakarta, Rajawali Pers
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.*
- Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.*